Cassandra Crossing/ Cosa fare delle scuse di Jeff

(167)—Le scuse di Amazon non bastano, non basta che l'azienda restituisca una manciata di dollari. Perché non promette di lasciare che…

Cassandra Crossing/ Cosa fare delle scuse di Jeff

Figure 1:

(167)—Le scuse di Amazon non bastano, non basta che l'azienda restituisca una manciata di dollari. Perché non promette di lasciare che gli utenti fruiscano a loro piacimento della cultura che comprano.

11 settembre 2009—Una cosa inusuale è accaduta nei giorni scorsi: riguarda la storia infinita di Amazon e della scomparsa del libro "1984" dallo scaffale elettronico di alcuni acquirenti degli e-book di Amazon che l'avevano regolarmente acquistato e lo utilizzavano sul loro lettore di e-book Kindle.

Il CEO di Amazon Jeff Bezos, uno degli uomini più ricchi del mondo, ha scritto a tutti i clienti danneggiati una umilissima lettera aperta di scuse, contenente tra l'altro la promessa di restituire i dollaroni sonanti che loro avevano pagato sotto forma di assegno spedito a casa.

Cassandra si era già occupata della questione, ma avrebbe ancora qualche cosa da dire. Sì, perché da una lettura della lettera (assolutamente consigliata) potrebbe sembrare che la questione sia finita bene e che per una volta un megadirettore abbia riconosciuto davvero di aver sbagliato su tutti i fronti e abbia fatto la cosa giusta: per un attimo anche io ho preso questo abbaglio.

Non è così! Assolutamente non è così e probabilmente merita spiegare il perché, non essendo la cosa evidente.

Non si tratta solo del fatto che il perdono viene richiesto per cercare di recuperare una parte dell'immagine di azienda attenta e rispettosa dei suoi clienti.

Non è nemmeno perché vedi caso questa azione riparatrice è fatta alla vigilia dell'udienza di una class action promossa da un gruppo di tifosi di Orwell che se lo volevano leggere sul Kindle.

Nemmeno perché molta gente si è accorta che il libro "1984", pagato a lei una decina di sonanti dollaroni, si può trovare su qualsiasi bancarella di libri usati (cartacei) per un paio di dollari, avendo anche il vantaggio che se il bancarellaio si pente non se lo può più riprendere.

No, Jeff, è ciò di cui lei non chiede perdono e che non promette di fare mai più che non le fa meritare il perdono dei suoi clienti.

Lei non promette di non farlo mai più, o che vigilerà perché nella sua azienda nessuno lo faccia.

Lei non si scusa di avere venduto un costoso prodotto (il Kindle) ai suoi clienti con una funzionalità censoria e nascosta incorporata, che la sua azienda potrà continuare ad utilizzare a sua discrezione.

Lei non riconosce che le limitazioni forzate che impone alla cultura che rivende sono un danno per i suoi clienti, e la partecipazione e l'avallo di un modello di business errato ed immorale che danneggia la cultura e la società.

Lei non promette di rimuovere questa funzionalità dal Kindle e nemmeno di non usarla mai più.

Lei non promette, pur essendo probabilmente il più grande fornitore di cultura al mondo, di rinnegare il modello di business dei DRM e della carestia culturale artificialmente indotta per alzare i prezzi ed i guadagni.

Le sue scuse sono insufficienti, sono funzionali a mantenere i suoi clienti in posizione di inferiorità e di subordinazione, sono solo una azione di convenienza.

Lei implicitamente conferma che continuerà ad abbracciare il Lato Oscuro di chi vuole spezzare il circolo virtuoso della cultura per il suo profitto.

Scuse respinte. Se le metta pure dove vuole, magari in una cornice sulla sua scrivania, e le mediti bene.

Originally published at punto-informatico.it.

Scrivere a Cassandra—Twitter—Mastodon
Videorubrica "Quattro chiacchiere con Cassandra"
Lo Slog (Static Blog) di Cassandra
L'archivio di Cassandra: scuola, formazione e pensiero

By Marco A. L. Calamari on May 23, 2023.

Canonical link

Exported from Medium on August 27, 2025.